Hicham Youssef **Housny**

Sevilla, España
+34 617 053 411

hichamelhousny@gmail.com
NIE: Y-8948587-Z
Número de Seguridad Social: 08/5161658461
Permiso de Trabajo: Si, RP española
Carné de Conducir: B – Desde 2016
Nacionalidad: Bélgica

Profesional orientado al cliente con experiencia en hospitalidad, turismo y atención al cliente. Especializado en la gestión de recepciones, asistencia a huéspedes internacionales y resolución de consultas, tanto presencialmente como por teléfono, ofreciendo un servicio de alta calidad en entornos dinámicos.

Experiencia profesional

Representante de Atención al Cliente (Inglés / Francés / Español) – Microsoft, A Coruña, España
Feb 2025 – Presente
• Proporciono soporte multilingüe para productos Microsoft a través de teléfono, email y chat, resolviendo incidencias técnicas y de cuenta con empatía y manteniendo altos estándares de servicio.

Recepcionista de Hotel – Homi Rent, Querétaro, México
Oct 2024 – Ene 2025
• Gestioné operaciones de recepción, incluyendo reservas, check-in/out y pagos, brindando atención cálida y asesoramiento local para mejorar la experiencia del huésped.

Gerente de Hostel – Golden Age Hostel, Ohrid, Macedonia del Norte
Verano 2024
• Supervisé y coordiné las operaciones diarias del hostel, entrenando al personal y resolviendo incidencias para garantizar un servicio de alta calidad y satisfacción del cliente.

Recepcionista Nocturno – Marriott International, Bruselas, Bélgica
Sep 2023 – Abr 2024
• Gestioné los servicios nocturnos para huéspedes, la seguridad y las operaciones de recepción, atendiendo llegadas tardías, End of the Day process y solicitudes urgentes con eficiencia y asegurando una comunicación fluida entre departamentos.

Recepcionista de Hotel – Lai 22, Tallin, Estonia
Sep 2022 – Sep 2023
• Realicé check-in y check-out, gestioné reservas y pagos, y proporcioné servicios de conserjería, asistiendo a huéspedes internacionales con información personalizada para mejorar su estancia.

Agente de Ventas y Atención al Cliente de Viajes – Maeva.com, Barcelona & París, Francia/España
2021
• Asistí a clientes en la reserva de vacaciones de esquí, camping y otros paquetes, ofrecí recomendaciones personalizadas y resolví incidencias de reservas, manteniendo altos niveles de satisfacción.

Formación Académica

• CESS *(Equivalente a Bachillerato en España)* – Fabricación de Chocolate – Charleroi, Bélgica — 2012
• Grado Universitario (Incompleto) – Literatura y Lenguas Extranjeras – Université Libre de Bruxelles (ULB), Bruselas, Bélgica — 2013 - 2015

Certificaciones Profesionales

• Certificado en Habilidades Sociales y Atención al Cliente – SUAYAM — 2025
• Certificado en Gestión de Recepción Hotelera – Fundación Carlos Slim — 2023
• Certificado de Formación en Recepción Nocturna – Marriott International — 2024
• Certificado en Resolución de Conflictos – Microsoft — 2025

Idiomas

- **Nativo (C2) : francés, árabe**
- **Fluido (C1) : inglés, español, neerlandés**
- **Competente (B2) : checo/eslovaco, turco**
- **Básico : alemán, italiano, ruso**

Habilidades Clave

Multilingüe, atención al cliente, gestión de reservas (Opera PMS, Frontdesk), operaciones de recepción, resolución de conflictos, multitarea, coordinación turística, sensibilidad intercultural.